

# 养气利民，诚信经营， 潍坊港华打造燃气行业“厚道鲁商”新品牌

□ 潍坊港华燃气有限公司客户服务部（261206）赵亮

近几年，伴随国际天然气产业迅猛发展，国内燃气企业也如雨后春笋般地创建，但作为高危行业，燃气企业要想在广阔的市场中拥有一席之地，如何确保经营区域的燃气安全、如何创建员工认同的企业文化、如何提升员工技能素质等都是燃气企业经营者需要深入研究的课题。

港华燃气集团做为国内最具规模的城市燃气集团之一，一直致力发展清洁燃气，积极拓展天然气市场，在为当地引进天然气的同时，也把燃气安全运作的国际标准和以客户为中心的服务模式引进到国内公用事业建设和服务领域。笔者以港华燃气旗下齐鲁大地的一家燃气公司——潍坊港华燃气有限公司为例，详细介绍了该企业汲取香港中华煤气成功的管理经验，自合资以来始终秉承“以客为尊”的服务理念，将“为客户供应安全可靠的燃气，并提供亲切、专业、高效率的服务，同时致力保护及改善环境”作为企业使命，历经11年，积极引入绿色高效的清洁能源——天然气；在“不安全宁愿不发展”的安全理念引领下，自筹资金近2亿元为潍坊城区居民免费开展危旧燃气设施的改造和更换工作。该企业不断创新企业文化，注重人才培养、积极履行社会责任等各项工作持续扎实有效地开展，“以安全求稳定、以服务求市场、以管理求效益、以信誉求发展”为工作思路，在齐鲁大地成功构筑市民认可的“厚道鲁商”新品牌的经验与方法，值得各燃气企业借鉴。

## 1 守法诚信经营，保障企业健康发展

一是健全思想政治工作体系。采取党委成员、行政班子成员“专兼结合、一岗双责”的任职方式，建立起了党委统一领导、党政共同负责、党政工团齐抓共管的思想工作体系。在重点抓好领导班子的政治理论学习和思想建设的基础上，不断强化政工干部队伍队伍建设。

二是建立党员教育管理长效机制。潍坊港华通过定期组织开展新党员宣誓、评选表彰优秀共产党员、党员奉献日、道德讲堂等主题实践活动，不断增强党员的党性修养。在廉洁作风建设方面，公司针对经营实际，制定了《潍坊港华商业道德政策》和《商业道德行为督察暂行办法》，设立了专项督察办公室，重点对公司员工在与客户交往过程中涉及商业道德的行为进行督察。同时，制定了《潍坊港华利益申报管理规定》，明确要求员工及直系亲属不得从事影响公司利益的事，从制度上杜绝违法违纪事件的发生。

三是遵循以诚为本、守信经营的管理原则。潍坊港华对燃气管材、设备购置以及办公用品等物料采购，全部采用规范的招标方式，进行“阳光采购”，从制度上避免商业贿赂保证了党风廉政建设；并设置专人对公司所有法律合同进行审核管理，保障公司各项业务依法守信经营。公司连年被评为潍坊市纳税A级信用单位，并先后获得了山东省价格诚信单位、潍

坊燃气行业十佳诚信企业等荣誉。

## 2 积极履行企业社会责任，助推企业持续发展

一是积极履行企业社会责任。潍坊港华始终把承担社会责任作为企业回报社会、服务社会的一件大事。作为燃气企业，安全是潍坊港华坚守的底线，如果不安全就谈不上厚道鲁商。为尽快消除潍坊市城区317km的灰口铸铁管和近7万户危旧设施带来的安全隐患，公司于2010年4月启动燃气危旧设施改造工程，免费更换存在隐患的灰口铸铁管和燃气设施，经过6年的整改，累计投资近2亿元，已基本完成危旧燃气设施改造工作，改造后城区燃气安全状况得到极大改善。

此外，为保障燃气客户的燃气安全，潍坊港华配备专职40人的安检队伍，每两年入户为燃气客户免费安检一次。为进一步提高管网巡查力度，第一时间发现、处置燃气泄漏，潍坊港华除配备33人的专职巡检人员巡查管线外，于2012年又投资200万元，购置车载式激光甲烷遥测系统一套，每天检测14个小时，主要负责市政道路上的燃气管道巡检，与人工检测形成无缝对接。公司还积极开展各类安全及环保宣传，如安全进社区、安全进校园等活动，仅2015年受惠人数达65万人。

潍坊港华自2004年8月开始，本着“零事故、少扰民、无投诉”的原则，自东向西分期分批地在高新区、奎文区、潍城区为17万客户展开天然气置换工作，至2015年10月终于让潍坊城区居民用户全部摆脱了人工煤气，迈入绿色、环保、高效的天然气时代，极大地改善了市民的生活品质。

二是热心社会公益事业。潍坊港华现有一支126人的义工队，为体现“服务于民、回馈社会”的宗旨，每年都会到福利院、敬老院等地开展“重阳送暖”、“万棕同心”、“爱心护绿”、“绿地认养”等主题的志愿服务活动 and 结对帮扶活动，并积极响应“地球熄灯一小时”、“无车日”等一系列保护环境的主题活动。近年来，公司在公益环保方面的投入已超过百万元，年义工服务平均超过1500小时。

## 3 创新企业文化，为企业发展注入不竭动力

一是创新提炼企业文化。潍坊港华在原有的企

业文化理论体系基础上，专门成立企业文化推广小组，在专业团队的帮助下，通过系统调研、精心梳理，最终确立了适应公司实际的、员工高度认同的以“以客为尊、养气利民”为核心价值观的企业文化理论体系。新版《企业文化手册》较好地体现了合资后港方管理理念的传承和与潍坊本土文化的融合。全篇分为：气之魂——核心层、气之知——制度层、气之行——行为层。此文化体系于2012年荣膺了“潍坊市十大企业文化品牌”奖项。

二是强化文化宣贯。在持续建设企业文化的进程中，潍坊港华除了宣贯培训、企业文化知识竞赛，还通过网站、公司办公平台、《潍坊名气》内刊、潍坊港华小故事征集等进行宣传。在公司组织各类文化活动的基础上，每年拿出约15万元专项资金作为“企业文化推广经费”，由各部门自己组织各类文化活动，如合理化建议、革新发明、技能比赛、座谈交流及团队建设活动等，让广大员工在轻松活泼的氛围中体验和认同企业文化理念。

三是注重管理文化创新。创新是潍坊港华企业文化中重要的价值理念。公司合资后引入香港中华煤气先进管理模式，在内部管理上不断创新，促进了各项工作的良性发展。通过每年持续开展6S现场管理、主题管理年、金点子征集、SQS（优质服务计划）、KMF（关键管理项目）以及TQM（全面品质管理活动）等多项创新活动，在广大员工中积极营造创先争优、心系公司发展、持续创新、坦诚沟通的良好氛围。

## 4 坚持以人为本，营造企业和谐氛围

一是注重员工培养和发展。为提高全员素质，提升企业实力，每年拿出员工工资总额的2%作为固定培训费用，用于员工技能取证费、邀请国内知名专家授课、员工理论学习教材购买等费用。公司设立有培训中心和实操教室，对员工开展职业技能等培训，每年员工培训小时数超过40个小时，超过5000人次。为储备后备管理人才，潍坊港华自2009年起先后组织第三批共58人赴北京大学、清华大学等高校开展领导力培训；并出台了“师徒合同”培养方案，在工作岗位上，由师傅手把手地教会徒弟操作技能，目前已成功签订并完成了12对“师帮徒”的岗位定制培养计划。

为造就技能型、知识型员工队伍，公司每年都组织安检员、抢修员、维修员、服务受理员等岗位的技能竞赛活动。2014年，潍坊港华在港华集团举办的第一届调压工技能大赛中，从近百家合资公司中脱颖而出，一举获得第一名的好成绩；2015年，全国调压工岗位技能大赛中，潍坊港华调压工王海松在全国28个省的调压工技能比赛中，荣获一等奖。

二是关爱员工生活，营造“家”的氛围。积极实施“送温暖工程”，公司工会建立了员工救助基金，对生病的员工及家属进行走访慰问，帮助员工解决实际困难。设立了《员工子女奖学金》制度，对成功迈入大学校门的员工子女进行奖励，老人节进行员工父母的“重阳敬老”活动。为活跃员工的业余文化生活，公司每年开展书香四月赠书活动，并每年组织参加“港华燃气华北区域羽毛球友谊赛”、“港华杯华北区域登山比赛”、“保龄球对抗赛”“员工趣味赛”等活动，公司开设篮球、书画摄影、瑜伽、长跑、读书、羽毛球六个俱乐部，定时组织员工活动，在丰富员工文化生活的同时，增强了团队凝聚力，使员工充分感

受到潍坊港华“温馨、团结、感恩、家”的文化氛围。

三是不断强化民主管理。公司建立了员工议事会制度，每年召开一次，通过员工议事会公司可以及时将重要决策进行传达，将广大员工关心的公司成长和员工利益方面的热点问题以提案的形式征集上来，进行讨论，最终由党政联席会进行答复。近三年的提案数就达到380条之多，有效地畅通了员工与公司的沟通渠道。企务公开方面，通过《潍坊名气》、“公司办公平台”、“公示栏”等形式，让广大员工能够及时了解公司的经营管理情况。

四是构建和谐劳资关系。潍坊港华认真贯彻执行《劳动法》，给员工按规定缴纳社会保险，连年获得潍坊市人力资源社会保障诚信示范单位；除此之外，公司每年还为员工办理团体意外保险、意外伤害险和雇主责任险。根据公司业绩，每年增加员工薪酬，合理安排工时，确保员工休假。2015年，还成立了劳动争议调解委员会，积极有效、及时妥善地处理劳动争议，切实维护员工和企业的合法权益，促进了企业和谐发展。

## 其它消息

### 真情为民赢赞誉

2016年8月5日上午，“龙之达老豆腐”店的负责人将一面写有“优质服务、为民解忧”的锦旗送到秦皇岛华润燃气有限公司承诺办公室，并向工程安装分公司第一项目经理部表示感谢。

2016年7月20日，第一项目经理部接到了位于海港区和美路的“龙之达老豆腐”店面迁新址的电话，想重新安装燃气。“龙之达老豆腐”位于北部工业区和美路西侧，现用燃料为液化石油气，有诸多不便，用户迫切需要尽快完成燃料转换使用天然气。第一项目经理部急用户之所急，想用户之所想，制定出详细的施工方案。他们克服天气炎热、蚊虫叮咬、施工空间狭窄的困难，加班加点，从进场到完工仅用了6天时间就完成了100多m的室内外管线安装，给商户解决了实际问题。在施工部全体人员的配合下，于2016年7月

29日顺利通过了验收点火。

第一项目经理部还负责海港区西港北路富阳热力服务楼员工食堂燃气配套工程施工，自2016年6月30日开始进场测量施工以来，本着为民利民爱民的原则，在经理王辉亲自带领下，他们不畏高温酷暑连续奋战，管道焊口探伤合格率100%，管道压力试验一次合格，管沟回填夯实铺平，现场干净整洁，仅用22天就点交验收，圆满完成了施工任务。8月9日上午，为表示感谢，富阳热力有限公司的工作人员把一面“热情服务暖人心，兵贵神速解民忧”的锦旗交到了公司经理王辉的手中。

自2016年3月以来，第一项目经理部先后共收到了13面用户送来的锦旗，他们的优质服务受到了用户的高度赞誉。

（宋丽萍 张琳琳）